

**KRÓTKIE
WPROWADZENIE:
POROZUMIENIE
BEZ PRZEMOCY**

**KRÓTKIE
WPROWADZENIE:
POROZUMIENIE
BEZ PRZEMOCY**



Biuro Rzecznicki
Praw i Wartości Akademickich

CZTERY ELEMENTY POROZUMIENIA BEZ PRZEMOCY

W modelu Marchalla Rosenberga zarówno przekazywane, jak i odbierane komunikaty można podzielić na cztery elementy. Kiedy się wypowiadamy, nasz przekaz zostaje skonstruowany według przedstawionego schematu. Podobnie, kiedy ktoś tworzy wypowiedź skierowaną do nas, powinniśmy rozszyfrować otrzymany komunikat bazując na wspomnianych czterech elementach.

SPOSTRZEŻENIE

Jest to rzeczowe stwierdzenie faktu czy zachowania, pozbawione jakiegokolwiek oceny.

UCZUCIA

Odnoszą się do odczuć, jakie wywołuje w nas spostrzeżone zachowanie. Może to być smutek, radość, lęk, ekscytacja czy irytacja.

POTRZEBY

To potrzeby, które wynikają z uczuć, jakie dane zachowanie w nas budzi.

PROŚBA

Wyraża prośbę o konkretne działanie drugiej osoby, które ma zaspokoić nasze potrzeby.

PRZYKŁAD

SPOSTRZEŻENIE: W dokumentacji, którą prowadzimy w ramach wspólnego projektu, nie ma systematyki. Dokumenty nie są sklasyfikowane, a w dodatku umieszczone zostały w pięciu różnych segregatorach.

UCZUCIA: Ta sytuacja sprawia, że jestem poirytowana i mam poczucie zmarnowanego czasu, kiedy nie mogę znaleźć potrzebnego dokumentu. Boję się, że zgubimy ważne dokumenty.

POTRZEBY: Chciałabym, żeby w dokumentacji panował porządek i żeby poszczególne dokumenty łatwo można było znaleźć. Zależy mi też na tym, żeby posiadać wszystkie dokumenty do rozliczenia projektu.

PROŚBA: Proszę, żebyś wprowadził porządek w dokumentacji, nie tylko po to, żeby można było łatwo się w niej odnaleźć, lecz także po to, żeby zyskać pewność, że wszystkie dokumenty są na swoim miejscu.

Spostrzeżenie to po prostu opisanie tego, co się dzieje; to wskazanie na konkretny fakt czy zachowanie. Ważne jednak, żeby odróżnić spostrzeżenie od oceny i wyraźnie oddzielić te dwa elementy. Co prawda celem Porozumienia Bez Przemocy nie jest całkowita eliminacja oceny, ale istotnym punktem tej metody pozostaje katagoryczne oddzielenie oceny od spostrzeżenia. Zupełne wyzbycie się ocen mogłoby być czymś niemożliwym, a przez to blokującym naturalną komunikację. Warto jednak pamiętać, że odbiorca komunikatu o charakterze oceniającym skupi się głównie na krytycznym aspekcie wypowiedzi.

Aby lepiej zrozumieć, na czym polega wyraźne oddzielenie spostrzeżenia od oceny, warto przyrzeć się poniższemu przykładowi.

Student po raz trzeci prosi prowadzącego o przeniesienie terminu oddania eseju zaliczeniowego.
Profesor mówi: „Panu w ogóle nie zależy na skończeniu tych studiów!”.

W tej wypowiedzi profesor automatycznie zrównuje prośbę o przeniesienie terminu z brakiem motywacji studenta do skończenia studiów. Jednocześnie przez dodanie takich sformułowań jak: „w ogóle” czy „tych” wypowiedź staje się jeszcze bardziej oceniająca.

Żeby w tym komunikacie wyraźnie oddzielić spostrzeżenie od oceny, należałoby powiedzieć: „Kiedy po raz trzeci prosi mnie pan o przedłużenie terminu na oddanie eseju zaliczeniowego, zaczynam się zastanawiać, czy zależy Panu na skończeniu studiów”. W drugiej wypowiedzi wiadomo dokładnie, kiedy kończy się spostrzeżenie, a kiedy zaczyna się ocena. Profesor wyraźnie wskazuje bowiem, co jest jego opinią.

Warto też zwrócić uwagę na uwzględnianie w wypowiedzi prywatnych osądów moralnych. Należy unikać wszelkiego

rodzaju zarzutów, lekceważących słów, klasyfikowania czy nadawania etykiet.

- **Zamiast stwierdzić:** „Jesteś strasznym bałaganiarzem”,
lepiej powiedzieć: „Na twoim biurku leżą trzy stosy niepokładanych dokumentów. Wczoraj, kiedy poprosiłam cię o odszukanie umowy, przez 40 minut wertowałeś leżące na biurku kartki, żeby ją odnaleźć”.
- **Zamiast stwierdzić:** „Gdybyś nie była leniwa i zaczęła się uczyć wcześniej, nie miałabyś problemu z zaliczeniem”,
lepiej powiedzieć: „Zaczęłaś się uczyć na dwa dni przed egzaminem, a w związku z tym, że materiału było dużo, nie udało ci się przyswoić wszystkich informacji. Wcześniejsze rozpoczęcie nauki podniosłoby twoje szanse na zaliczenie”.
- **Zamiast stwierdzić:** „Ona jest upartą despotką, nie da się z nią pracować, bo zawsze musi postawić na swoim”,
lepiej powiedzieć: „Na ostatnich trzech zebraniach nie pozwoliła nikomu wypowiedzieć swojego zdania, a decyzję podjęła samodzielnie. Mimo że zgłaszaliśmy swoje uwagi, ona ani razu się do nich nie odniosła”.

Oddzielanie spostrzeżeń, czyli faktów i zdarzeń, od ocen jest bardzo ważnym aspektem porozumiewania się. Pozwala na przekazanie komunikatu w taki sposób, żeby odbiorca_czyni nie poczuł_a się zaatakowany_a czy obwiniany_a. Choć na poziomie faktów nierzadko panuje zgoda, to różnice pojawiają się wraz z ich oceną czy rozumieniem ich przyczyn.

PRZYKŁAD

Anna podnosi głos w dyskusji z Adamem, co ten odbiera jako atak czy agresję skierowaną w jego stronę, choć to zachowanie wynika raczej z podekscytowania Anny tematem rozmowy. W związku z tym Anna prawdopodobnie nie zgodzi się ze stwierdzeniem: „atakujesz mnie, jesteś w stosunku do mnie agresywna”. Inaczej natomiast w przypadku komunikatu: „kiedy dyskutujemy, podnosisz głos”. Jest to bowiem kwestia, którą da się obiektywnie stwierdzić i za którą można wziąć odpowiedzialność.

Opisywanie i nazywanie uczuć nie należy do najprostszych zadań. Zgodnie z definicją słownikową „uczucie to stan

psychiczny odzwierciedlający stosunek do zdarzeń, do innych ludzi, otaczającego świata i siebie samego”. To, co czujemy, jest czymś, co dzieje się w nas samych i często nie jest znane osobom trzecim. Dlatego właśnie głośne komunikowanie uczuć jest konieczne. Pozwala bowiem na informowanie o wpływie, jaki wywierają na nas działania osób, z którymi mamy kontakt w codziennym życiu. Jak zauważa Marshall Rosenberg, często mylimy uczucia z myślami czy wyobrażeniami o innych albo o samych sobie.

Aby lepiej zrozumieć te różnice, warto przyjrzeć się poniższemu przykładom.

Zdanie: „**Czuję, że jestem świetną studentką**” tak naprawdę odzwierciedla to, co osoba je wypowiadająca **myśli** o sobie jako o studentce. Wypowiedź nie odnosi się jednak do **uczuć**. Osoba, która uważa się za świetną studentkę, może czuć się dumna, spełniona czy usatysfakcjonowana. Wyrażając uczucie, ta osoba powie: „Czuję dumę ze swoich osiągnięć”, „Czuję się spełniona jako studentka” czy też „Jestem usatysfakcjonowana swoimi wynikami”.

Zdanie: „**Czuję, że profesor nie widzi mojego zaangażowania w projekt i uważa, że moje pomysły są beznadziejne**” tak naprawdę ukazuje **przekonania** autora_ki na temat profesora. Tym samym osoba ta stwierdza jedynie, jakie w jej opinii jest zdanie profesora, nie komunikuje jednak, co sama **czuje**. Osoba wypowiadająca to zdanie może czuć się niedoceniona, niedostrzeżona czy pomijana. Wówczas może ona powiedzieć: „Czuję się niedoceniona przez profesora”, „Czuję się niedostrzeżona” lub „Czuję się pominięta”.

Adekwatne opisanie naszych uczuć względem danego zdarzenia jest zatem jedynym sposobem na zakomunikowanie tego, w jaki sposób działania czy zachowania innych osób wpływają na nas samych.

Wróćmy do wcześniejszego przykładu, w którym Anna podniosła głos w dyskusji z Adamem. Jak już wspomniano, w zgodzie z metodą Porozumienia Bez Przemocy pozostawałby taki opis tej sytuacji, który byłby stworzony

z dbałością o nieuwzględnianie własnej oceny. Zatem Adam mógłby powiedzieć: „kiedy dyskutujemy, podnosisz głos”. Warto byłoby też określić sposób, w jaki to zdarzenie wpływa na Adama. Powinien on wówczas stwierdzić: „kiedy dyskutujemy, podnosisz głos, co sprawia, że czuję się atakowany”.

Zgodnie z metodą Komunikacji Bez Przemocy trzecim elementem komunikacji jest wyrażanie swoich potrzeb, czyli branie odpowiedzialności za własne uczucia poprzez szukanie ich przyczyn. Taka perspektywa zakłada, że u podstaw tego, co czujemy, leżą zaspokojone lub niezaspokojone potrzeby. Dotyczy to zarówno pozytywnych, jak i negatywnych uczuć. W związku z tym, że własne potrzeby jesteśmy w stanie zidentyfikować jedynie my sami, to ich wyrażenie jest konieczne, aby inne osoby się o nich dowiedziały. Z kolei jedynie wiedząc o potrzebach naszego_ej rozmówcy_czyni, jesteśmy w stanie je zaspokoić.

POTRZEBY, KTÓRE WYMIENIA MARSHALL ROSENBERG, TO:

POTRZEBA SWOBODY

odnosi się do swobody w wyborze zarówno celów, jak i sposobów ich osiągania oraz wartości, którymi kierujemy się w życiu.

POTRZEBA ŚWIĘTOWANIA

tyczy się zarówno świętowania sukcesów czy dobrych zdarzeń, jak i przeżywania żalu po stracie czy opłakiwania porażki.

POTRZEBA INTEGRALNOŚCI

integralność fizyczna (np. osoba może sama decydować o tym co dzieje się z jej ciałem) i psychiczna (np. poczucie bezpieczeństwa).

POTRZEBA WSPÓŁZALEŻNOŚCI

to potrzeba poczucia wspólnoty, przynależności oraz akceptacji ze strony innych osób.

POTRZEBA ODNOWY FIZYCZNEJ

odnosi się przede wszystkim do potrzeby posiadania miejsca,

w którym czujemy się bezpiecznie - nie tylko "domu", lecz także przestrzeni do odpoczynku, posilenia się czy do swobodnej ekspresji seksualnej.

POTRZEBA ZABAWY

odnosi się do spędzania wolnego czasu, rozrywki, czy czasu na rozwijanie swoich zainteresowań.

Zatem, żeby zidentyfikować przyczynę uczucia, które odczuwamy w związku z konkretnym zdarzeniem, musimy zastanowić się, jakie potrzeby leżą u podstaw tego uczucia.

Korzystając z przykładu podanego na początku broszury, można stwierdzić, że Adam identyfikuje sytuację oraz swoje uczucia poprzez stwierdzenie: „kiedy dyskutujemy, podnosisz głos, co sprawia, że czuję się atakowany”. Adam powinien więc przemyśleć, jakie zaspokojone lub niezaspokojone potrzeby odzwierciedla poczucie bycia zaatakowanym. Przyczyną może tu być potrzeba poczucia bezpieczeństwa w dyskusji lub potrzeba bycia wysłuchanym. Możliwe też, że podniesiony głos uderza w poczucie własnej wartości Adama.

Ostatnim elementem metody Porozumienia Bez Przemocy jest prośba skierowana do rozmówcy_czyni. Warto podkreślić, że prośba powinna zawierać opis jakiegoś oczekiwania w stosunku do drugiej osoby i skupiać się na zachowaniu, a nie na zaniechaniu. Staramy się tym samym unikać wymieniania rzeczy, których druga osoba ma naszym zdaniem nie robić, a skupiamy się na jej aktywnym zachowaniu i prosimy o konkretne działanie.

Działanie to opisujemy w sposób czytelny, tak aby wiadomo było dokładnie, czego oczekujemy. Wyrażenie prośby na głos jest istotne o tyle, o ile sprawia, że unikamy nieudowodnień, a nasz_a rozmówca_czyni wie dokładnie, na jakim stanowisku stoimy i czego od niego_ej oczekujemy.

Warto także odróżnić prośbę od żądania. W sytuacji, kiedy wyrażamy żądanie, odbiorca_czyni naszego komunikatu czuje się przymuszony_a do jego wykonania. To rozróżnienie jest szczególnie istotne, gdy osobę, z którą rozmawiamy, mogą spotkać negatywne konsekwencje związane z niepodporządkowaniem się. Ważne, żeby osoba, do której

kierujemy komunikat, czuła, że to od niej zależy, czy i w jaki sposób spełni naszą prośbę. Mogą w tym pomóc takie wyrażenia jak:

- „PROSZĘ CIĘ, ABYŚ...”**
- „ZALEŻAŁOBY MI NA...”**
- „CZY MOGŁBYŚ_ MOGŁABYŚ...”**
- „WAŻNE BYŁOBY DLA MNIE, ŻEBYŚ...”**
- „POMOGŁOBY MI, GDYBYŚ...”**

Użycie takich zwrotów sprawi, że nasz_a rozmówca_czyni poczuje się poproszony_a o konkretne zachowanie, a nie postawiony_a pod ścianą.

ODBIERANIE KOMUNIKATÓW W SPOSÓB EMPATYCZNY

W poprzedniej części omówiona została komunikacja z osobą, z którą prowadzimy dialog. Jak jednak wspomniano na samym początku przewodnika, cztery elementy Porozumienia Bez Przemocy można zastosować zarówno do przekazywania, jak i odbierania komunikatów.

Niezależnie od słów użytych przez nadawcę_czynię komunikatu, z jego_j wypowiedzi możemy wychwycić cztery opisane w poprzednim rozdziale elementy — spostrzeżenia, uczucia, potrzeby i prośbę. Często osoba nie będzie ich wypowiadała wprost, ale sama próba zidentyfikowania tych elementów pomoże nam w lepszym zrozumieniu komunikatu, a w rezultacie umożliwi odbycie bardziej wartościowej rozmowy.

W sytuacji, w której to my jesteśmy osobami słuchającymi, powinniśmy starać się przestrzegać następujących zasad:

Gdy osoba dzieli się z nami swoimi spostrzeżeniami, a w szczególności, kiedy mówi o czymś trudnym, należy unikać:

- **doradzania** („a nie mogłaś_eś wtedy...?”),
- **licytowania się** („ja miałem_am gorzej”, „inni mają gorzej”),
- **pouczania** („jeszcze wyjdzie ci na dobre”),
- **pocieszania** („przestań, wcale nie popełniłaś_a błędu”),
- **wypytywania** („a dlaczego tak zrobiłaś?”, „kiedy to się zaczęło?”).

W rozmowie z inną osobą warto unikać także:

- **gawędziarstwa** („kiedyś miałam podobną sytuację, w której...”, „przywodzi mi to na myśl, że kilka lat temu moje koleżanka opowiadała mi o...”)
- **ucinania** („już nie marudź, będzie dobrze”, „no to trzeba to zrobić, zabierz się za to teraz, potem będziesz mieć z głowy”).

Pamiętajmy też, że często osoba, która dzieli się z nami trudnymi uczuciami czy przeżyciami, nie oczekuje od nas zaproponowania gotowego rozwiązania problemu czy natychmiastowego naprawienia sytuacji.

Jaka jest zatem pożądana reakcja? Marshall Rosenberg opisuje ją jako empatyczne bycie z drugą osobą. Często osoba, która dzieli się z nami swoimi myślami, oczekuje po prostu możliwości wypowiedzenia się, a także otrzymania wsparcia w postaci komunikatu: „jestem tu, nie jesteś z tym sam_a”. Warto też dopytać o oczekiwania rozmówcy_czyni, na przykład poprzez stwierdzenie: „Rozumiem, to rzeczywiście brzmi jak duży problem. Jeśli potrzebowałbyś_a byś rady, zawsze możesz się do mnie zwrócić”.

REAKCJA NA NEGATYWNE KOMUNIKATY

Na koniec warto przyjrzeć się reakcji na szczególne komunikaty, których odbiór — z przyczyn naturalnych — przychodzi nam najtrudniej. Mam tu na myśli negatywne wypowiedzi skierowane w naszą stronę.

Kiedy słyszymy taki rodzaj komunikatu naszego_j rozmówcy_czyni, możemy zareagować na cztery sposoby:

1. WZIĄĆ WINĘ NA SIEBIE

2. ZRZUCIĆ WINĘ NA INNE OSOBY

3. WCZUĆ SIĘ WE WŁASNE EMOCJE I POTRZEBY

4. WCZUĆ SIĘ W EMOCJE I POTRZEBY ROZMÓWCY_CZYNİ

Aby lepiej zrozumieć możliwe reakcje na przekazywane nam negatywne komunikaty, warto przyjrzeć się przykładowi.

Komunikat:

„Jesteś najbardziej leniwą osobą, jaką poznałam na tej uczelni!”

1. Wzięcie winy na siebie — osoba, która słyszy taki komunikat stwierdza, że rzeczywiście jest bardzo leniwa. Zgadza się z oceną swojej rozmówczyni i postanawia, że weźmie na siebie więcej obowiązków, żeby się zmienić.

2. Zrzucenie winy na inne osoby — osoba odbierająca komunikat stwierdza, że to nie ona jest leniwa,

tylko rozmówczyni zbyt wiele od niej wymaga. Tak naprawdę to rozmówczyni jest leniwa i przerzuca odpowiedzialność na innych, oczekując od nich niemożliwego.

3. Wczucie się we własne emocje i potrzeby — osoba, która odbiera komunikat stwierdza, że jest jej przykro, kiedy słyszy, że jest leniwa, bo tak naprawdę bardzo dużo pracuje i poświęca większość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. Czuje, że jej wysiłki są niedoceniane i zupełnie pomijane przez rozmówczynię.

4. Wczucie się w emocje i potrzeby rozmówczyni

— osoba odbierająca komunikat zastanawia się, dlaczego jej rozmówczyni uważa ją za leniwą. Być może obie osoby mają inne priorytety, przez co zadania, które dla jednej osoby są ważne i powinny być wykonane od razu, są pozostawiane na koniec, bo druga osoba nie uważa ich za kluczowe?

Jak widać ani pierwsza, ani druga reakcja, nie jest optymalna. Branie całej winy na siebie w związku z negatywnym komunikatem sprawia, że słabnie nasze poczucie własnej wartości. Natomiast zrzucanie winy na drugą osobę powoduje, że ani nie rozpoznajemy własnych uczuć, ani nie bierzemy odpowiedzialności za nasze działania. Choć nie jest to łatwe zadanie, w przypadku otrzymania negatywnego komunikatu warto zastanowić się, jakie uczucia w nas budzi oraz z jakich uczuć lub potrzeb naszego_j rozmówcy_czyni wynika.

Metoda zaproponowana przez Marshalla Rosenberga może być przydatna właściwie w każdej sytuacji — gdy rozmawiamy z partnerem_ką o planach na weekend, gdy chcemy poprosić szefa_ową o podwyżkę albo gdy pragniemy zwrócić uwagę na zachowanie, które nas rani.

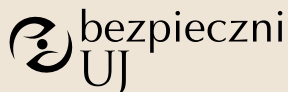
WSPARCIE W TRUDNYCH SYTUACJACH W UNIwersYTECIE Jagiellońskim ZNAJDZIESZ M.IN.:



Biuro Rzecznictwa
Praw i Wartości Akademickich

Biuro Rzecznictwa Praw i Wartości Akademickich UJ to miejsce dostępne dla wszystkich członkiń i członków wspólnoty Uniwersytetu Jagiellońskiego. Do Rzecznictwa Praw i Wartości Akademickich możesz zgłosić się z każdą sprawą dotyczącą funkcjonowania w Uniwersytecie Jagiellońskim. Może to dotyczyć między innymi poczucia niesprawiedliwego lub niewłaściwego potraktowania albo sytuacji konfliktowych, które wpływają na Twoje życie, pracę lub studia w Uniwersytecie Jagiellońskim.

ombuds.uj.edu.pl



Doświadczasz nierównego traktowania? Dyskryminacja, molestowanie, molestowanie seksualne. Czujesz, że Twoje bezpieczeństwo jest zagrożone? Agresja, przemoc, cyberprzemoc, nękanie i zastraszanie.

Dział ds. Bezpieczeństwa i Równego Traktowania — Bezpieczni UJ to jednostka uczelniana, która powstała po to, aby koordynować działania na rzecz bezpieczeństwa osobistego oraz równego traktowania.

bezpieczni.uj.edu.pl



Jesteś w kryzysie, masz problemy emocjonalne lub cierpisz psychicznie?

Studencki Ośrodek Wsparcia i Adaptacji — SOWA to miejsce, w którym z bezpłatnej pomocy psychologicznej skorzystać mogą osoby studiujące w Uniwersytecie Jagiellońskim. Zespół SOWA to specjaliści/specjalistki z zakresu psychologii, psychoterapii, interwencji kryzysowej pracujący w różnych nurtach.

sowa.uj.edu.pl

KOMUNIKACJA JEST KLUCZEM DO DOBRYCH RELACJI.



Warto ćwiczyć
komunikację i samemu_ej
sprawdzić, jakie metody
przynoszą najlepsze efekty
w naszym przypadku.

Tekst opracowano na podstawie metody Porozumienie Bez Przemocy (ang. Non-Violent Communication) opisanej przez Marshalla Rosenberga w książce „Porozumienie bez przemocy. O języku serca”, wyd. II, , tłum. M. Kłobukowski, Jacek Santorski & Co Agencja Wydawnicza Sp. z o.o. (Wydawnictwo Czarna Owca Sp. z o.o.), Warszawa 2003.

Autorka opracowania: **Maria Włoskowicz**

Korekta językowa: **Filip Ryba**

Skład i opracowanie: **Radosław Nawojski**

Wydrukowano na papierze NAUTILUS® Classic wykonanym z recyklingu w 100% z odpadów poużytkowych.